

*Journal Riset Mahasiswa Manajemen (JRMM)*

*ISSN: 2337-5655. Volume: 1, Nomor: 1*

---

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK CNB MALANG**

**Sri Wahyuningsih**

*e-mail: yunimuhajir@yahoo.co.id*

(Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kanjuruhan, Malang)

**Andi Nu Graha**

**Endi Sarwoko**

(Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kanjuruhan, Malang)

**ABSTRAK :** Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Karyawan PT. CNB Malang terhadap Kepuasan Nasabah. Kepuasan nasabah adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap, dan empati. Menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 90 nasabah debitur yang melakukan transaksi di PT. CNB Malang. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil analisis dengan menggunakan SPSS Versi 15 menunjukkan bahwa : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, faktor daya tanggap ( $\beta_4 = 0,335$ ) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan nasabah, kemudian diikuti oleh variabel yang lain yaitu variabel kehandalan ( $\beta_1 = 0,237$ ), variabel empati ( $\beta_5 = 0,218$ ) dan variabel sarana fisik ( $\beta_3 = 0,216$ ). Sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah yaitu variabel jaminan ( $\beta_2 = 0,205$ ). Hasil uji simultan diperoleh F hitung sebesar 70,782 lebih besar dari F tabel 2,3113 sehingga kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Besarnya koefisien determinasi (  $2R$  ) kelima variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah debitur adalah sebesar 0,779. Hal ini menunjukkan bahwa 77,9% kepuasan nasabah debitur dipengaruhi oleh kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap, dan empati sedangkan sisanya yaitu 22,1% kepuasan nasabah debitur dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci :** Kehandalan, Jaminan, Sarana fisik, Daya tanggap, Empati dan Kepuasan Nasabah